トラフィックデータ集計システム

Ｔｒａｆｆｉｃ Ｍａｎａｇｅｒ

ＡＣＤ版

ユーザマニュアル

V1.1

目次

1. はじめに 3
2. 通信開始 4
3. 復元 5
4. 自動バックアップ 6
5. ディレクトリ及びファイル名 6
6. 集計表示 7
6.1. リアルタイム処理 8
6.1.1. システム稼動集計 8
6.1.2. ACD グループ集計 9
6.1.3. 局線グループ集計 10
6.2. 統計処理 11
6.2.1. システム集計 11
6.2.2. システム期間集計 12
6.2.3. システム日集計 12
6.2.4. ACD グループ月集計・一括集計 13
6.2.5. ACD グループ期間集計・一括集計 13
6.2.6. ACD グループ日集計・一括集計 14
6.2.7. エージェント月集計・一括集計 15
6.2.8. エージェント期間集計・一括集計 15
6.2.9. エージェント日集計・一括集計 16
6.2.10. 局線グループ月集計・一括集計 17
6.2.11. 局線グループ期間集計・一括集計 18
6.2.12. 局線グループ日集計・一括集計 19
6.2.13. 局線月集計・一括集計 20
6.2.14. 局線期間集計・一括集計 20
6.2.15. 局線日集計・一括集計 20
6.2.16. ダイヤルイン月集計 21
6.2.17. ダイヤルイン期間集計 21
6.2.18. ダイヤルイン日集計 21
6.2.19. 局線使用率表示 22
6.2.20. 電話番号検索 23
6.3. ダウンロード 23
7. 集計に関する注意点 24
7.1. ACD グループ・エージェント集計に関する注意点 25
7.1.1. 待機時間合計 25
7.1.2. 拒否時間合計 25
7.1.3. 後処理時間合計 25

1. はじめに

本取扱説明書は「トラフィックデータ集計システム」（以下 Traffic Manager ACD）の機能について記述します。

「Traffic Manager ACD」は岩崎通信機株式会社製デジタル交換機からのトラフィックデータを受信し、各種集計を行うシステムです。

本取扱説明書ではプログラムのインストール方法、設定機能については説明しておりません。

2. 通信開始

「Traffic Manager ACD」の通信開始ボタンをクリックします。

画面下部の枠内に交換機からの受信データが随時表示されれば正常動作となり、交換機動作中にもかかわらず、何も表示されない場合は再度設定項目を確認し直して下さい。

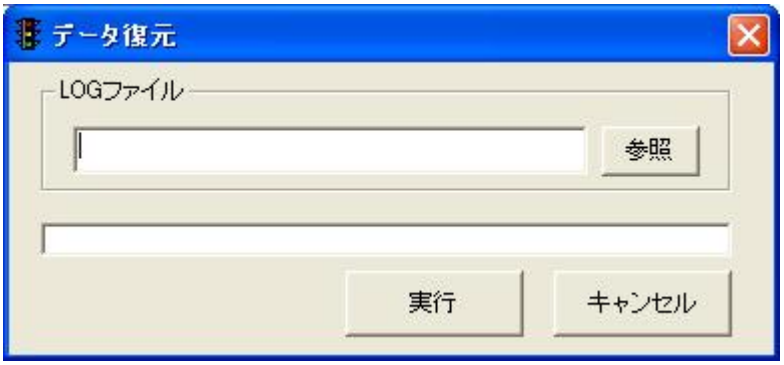
交換機からの受信データを表示

3. 復元

「Traffic Manager ACD」の復元ボタンをクリックすると復元機能が利用できます。

データ収集フォルダ内の Log ファイルを指定し、実行すると集計用データフォルダに集計用データとして再構成します。

本機能は集計用データフォルダ内のファイルが破壊された場合や、他システムで収集した Log ファイルを読み込んで「Traffic Manager ACD」に集計用データとして取り込むことができます。この場合のファイル名は YYYYMMDD.LOG の必要があります。



- LOG ファイル　　：復元する LOG ファイルを指定してください。
- 実行　　：復元を開始します。処理行表示にデータが表示されていることを確認してください。
- キャンセル　　：復元をキャンセルします。

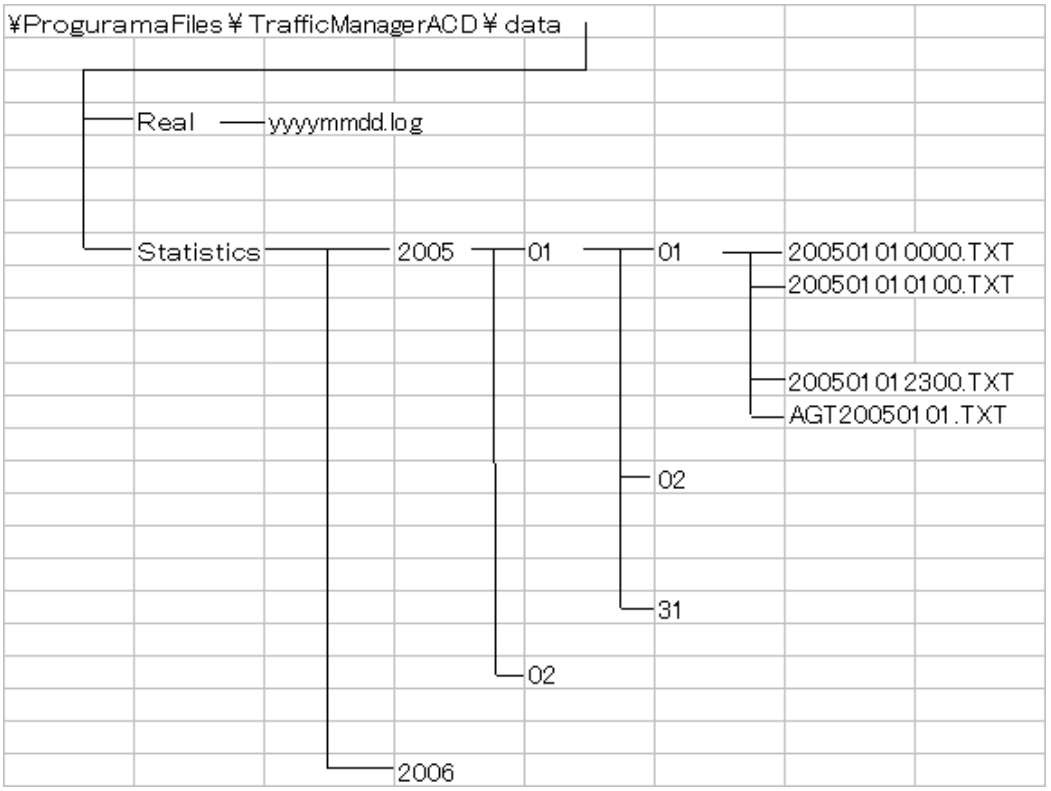
注意：復元するファイルは 1 日のデータを 1 ファイルとしてください。日をまたぐデータや、2 日間のデータを 1 ファイルとした場合、全てのデータを 1 日として復元されます。

4. 自動バックアップ

通信中、毎日午前 3 時(時間固定)に自動バックアップが行われます。
「設定」-「バックアップドライブ」で設定されたドライブにフォルダが自動生成されます。
自動バックアップされるファイルは、前日のデータファイル、集計用ファイルです。
バックアップメディアは標準として USB メモリ 1GB を対象とします。
バックアップ容量はトラフィック量によりますが概ね 1 年程度ですので、必要に応じて交換するか、不要なファイルは削除して下さい。

5. ディレクトリ及びファイル名

データ保存先、集計用データ保存先フォルダのディレクトリ及びファイル名は以下の様になります。



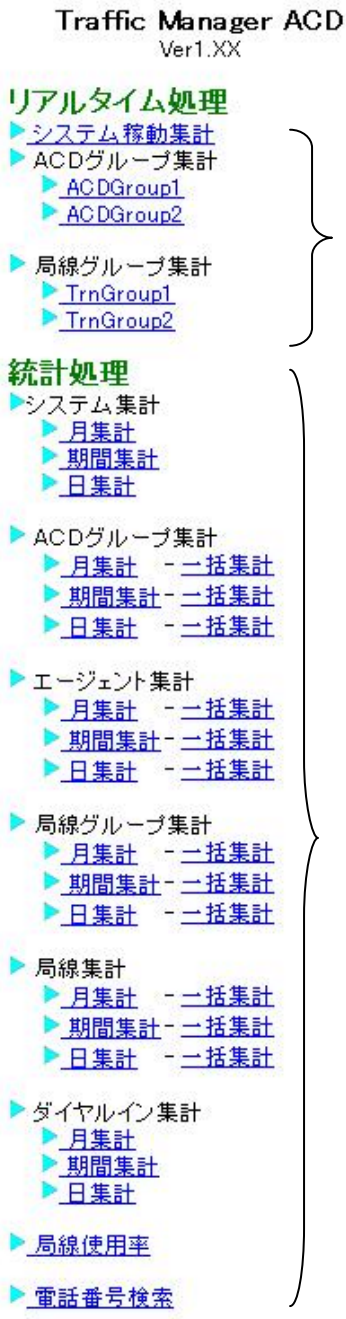
6. 集計表示

ブラウザに各種集計結果を表示することができます。

ブラウザのアドレスに「http://localhost」 を入力します。

Web アプリケーションからユーザ名、パスワード問い合わせ画面が表示されますので
ユーザ名：guest パスワード：guest-pass を入力して下さい。

ブラウザの左フレームにメニューが表示され、メニューをクリックすると右フレームに集計結果を表示します。



リアルタイムタイム処理

システム全体、ＡＣＤグループ毎、局線グループ毎の現状態をリアルタイムに表示します。

統計処理

システム、ＡＣＤグループ、エージェント、局線グループ、局線のトラフィック情報の集計結果を表示します。

6.1. リアルタイム処理

システム全体、グループ毎のトラフィック状況をリアルタイムに表示します。

リアルタイム表示はシステム設定項目の表示間隔で設定した時間間隔で集計結果をブラウザ上に表示します。更新時には画面をリフレッシュするため画面がちらつくことがあります。

6.1.1. システム稼動集計

ＡＣＤグループから見た全てのトラフィック状態を表示します。

Traffic システム稼動率集計

グループ名	総着信数	応答数	応答時間(秒)			応答率	放棄呼数	発信数	受可	拒否	着信通話エージェント	発信通話エージェント
			0-5	6-10	11-							
ACDGroup1	10	8	5	3	0	80%	2	5	3	1	1	0
ACDGroup2	10	3	3	0	0	30%	7	5	3	0	0	2
合計	20	11	8	3	0	55%	9	10	6	1	1	2

- グループ名　　：システム設定で登録したＡＣＤグループ名称
- 総着信数　　：当日の総着信総数
- 応答数　　：当日の着信呼の内、応答した呼の数
- 応答時間　　：着信から応答するまでの時間をランクに分けた数
- 応答率　　：応答数÷総着信数
- 放棄呼数　　：着信に応答できなかった呼数
- 発信数　　：当日の発信通話数
- 受可　　：現在応答可能なエージェント数
- 拒否　　：現在、後処理、拒否中のエージェント数
- 着信通話端末　　：現在の着信通話中のエージェント数
- 発信通話端末　　：現在の発信通話中のエージェント数

6.1.2. ACD グループ集計

指定ＡＣＤグループ内のエージェント端末のトラフィック状況を表示します。

Traffic システム ACDグループ稼動率集計 － ACDGroup1

エージェント番号	氏名	状態	状態時間	応答数	応答時間			着信通話	発信数	発信通話
					0-5	6-10	11-			
1	エージェント1	発信通話	01:11:43	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00
2	エージェント2	拒否	01:11:43	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00
3	エージェント3	着信通話	01:11:43	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00
4	エージェント4	ログイン中	01:11:43	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00
5	エージェント5	ログイン中	01:11:43	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00
合計				0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00

- エージェント番号　：交換機内で管理されているエージェント番号
- 氏名　：システム設定で登録したエージェント名称
- 状態　：現在のエージェントの状態
  表示状態：ログイン中、着信通話、発信通話、後処理、拒否
- 状態時間　：現状態の継続時間
- 応答数　：当日の着信応答数
- 応答時間　：着信から応答するまでの時間を３ランクに分けた数
- 着信通話　：当日の着信通話の合計時間
- 発信数　：当日の発信通話数
- 発信通話　：当日の発信通話の合計時間

6.1.3. 局線グループ集計

指定局線グループ内の局線トラフィック状況を表示します。

Traffic システム局線グループ稼動率集計 － Group1

局線番号	名称	状態	状態時間	応答数	応答時間			着信通話	発信数	発信通話
					0-5	6-10	11-			
301	局線1			0	0	0	0	000000	0	00:00:00
303		発信通話	00:19:49	0	0	0	0	000000	0	00:00:00
#4		着信通話	00:19:49	0	0	0	0	000000	0	00:00:00
305	局線5			0	0	0	0	000000	0	00:00:00
306	局線6			0	0	0	0	000000	0	00:00:00
307	局線7			0	0	0	0	000000	0	00:00:00
合計				0	0	0	0	000000	0	00:00:00

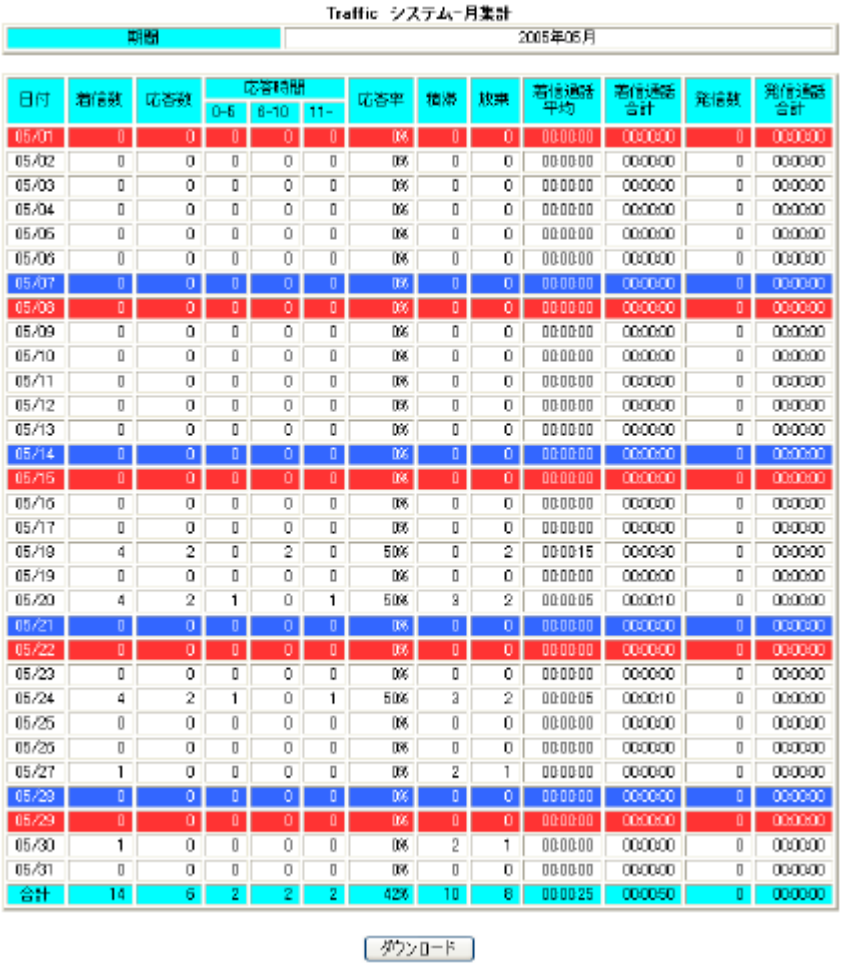
- 局線番号　：システム設定で登録した局線の番号
  未登録の場合は＃＋シリアル番号が表示されます。
- 名称　：システム設定で登録した局線の名称
- 状態　：現在の局線の状態
  表示状態：着信通話、発信通話
- 状態時間　：現在の状態の継続時間
- 応答数　：当日の着信応答数
- 応答時間　：着信から応答するまでの時間を３ランクに分けた数
- 着信通話　：当日の着信通話の合計時間
- 発信数　：当日の発信通話数
- 発信通話　：当日の発信通話の合計時間

6.2. 統計処理

システム、エージェント、ＡＣＤグループ、局線、局線グループ毎の月、期間、日の集計結果を表示します。

6.2.1. システム集計

システム全体の指定月１ヶ月間のトラッフィック情報を表示します。



Traffic システム-月集計

期間	2005年05月

日付	着信数	応答数	応答時間			応答率	積帯	放棄	着信通話平均	着信通話合計	発信数	発信通話合計
			0-5	6-10	11-							
05/01	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/02	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/03	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/04	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/05	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/06	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/07	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/08	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/09	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/10	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/11	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/12	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/13	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/14	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/15	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/16	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/17	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/19	4	2	0	2	0	50%	0	2	00:00:15	00:00:30	0	00:00:00
05/19	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/20	4	2	1	0	1	50%	3	2	00:00:05	00:00:10	0	00:00:00
05/21	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/22	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/23	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/24	4	2	1	0	1	50%	3	2	00:00:05	00:00:10	0	00:00:00
05/25	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/26	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/27	1	0	0	0	0	0%	2	1	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/28	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/29	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/30	1	0	0	0	0	0%	2	1	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/31	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
合計	14	6	2	2	2	42%	10	8	00:00:25	00:00:50	0	00:00:00

ダウンロード

- 着信数　　：着信総数
- 応答数　　：着信総数の内、応答した着信の数
- 応答時間　　：着信から応答するまでの時間をランクに分けた数
- 応答率　　：応答数÷着信総数
- 積帯　　：エージェントが通話中等で分配できなかった回数
- 放棄　　：エージェントが応答するまでに途中放棄された呼数
- 着信通話平均　　：着信通話の平均時間
- 着信通話合計　　：着信通話の合計時間
- 発信数　　：発信通話数
- 発信通話合計　　：発信通話の合計時間

6.2.2. システム期間集計

システム全体の指定期間のトラッフィック情報を表示します。

Traffic システム-期間集計

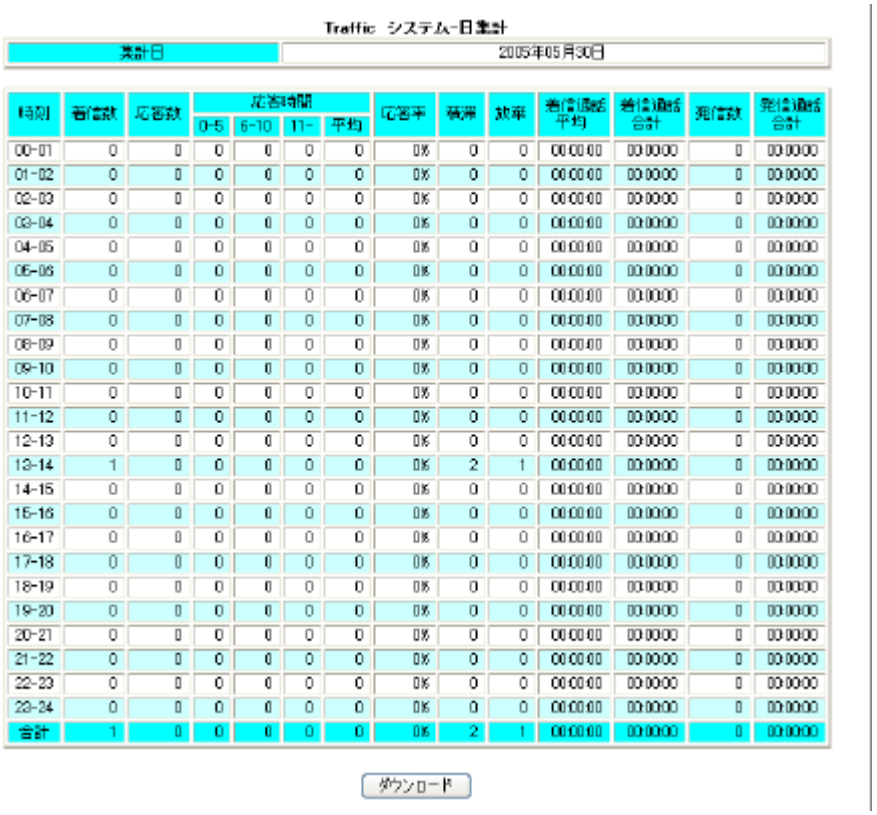
期間	2005年05月30日 - 2005年05月30日

日付	着信数	応答数	応答時間			応答率	輻輳	放率	着信通話平均	着信通話合計	発信数	発信通話合計
			0-5	6-10	11-							
05/30	1	0	0	0	0	0%	2	1	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
合計	1	0	0	0	0	0%	2	1	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00

ダウンロード

6.2.3. システム日集計

システム全体の指定日 1 日のトラフィック情報を 1 時間単位で表示します。



Traffic システム-日集計

集計日	2005年05月30日

時刻	着信数	応答数	応答時間				応答率	輻輳	放率	着信通話平均	着信通話合計	発信数	発信通話合計
			0-5	6-10	11-	平均							
00-01	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
01-02	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
02-03	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
03-04	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
04-05	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05-06	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
06-07	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
07-08	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
08-09	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
09-10	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
10-11	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
11-12	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
12-13	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
13-14	1	0	0	0	0	0	0%	2	1	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
14-15	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
15-16	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
16-17	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
17-18	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
18-19	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
19-20	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
20-21	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
21-22	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
22-23	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
23-24	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
合計	1	0	0	0	0	0	0%	2	1	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00

ダウンロード

6.2.4. ACD グループ月集計・一括集計

指定されたＡＣＤグループについて、月のトラフィック情報を表示します。
一括表示はＡＣＤグループ内のエージェント毎に１ヶ月分をまとめた集計です。

Traffic　ACDグループ-月一括集計

グループ名	ACDGroup1	期間	2009年07月

エージェント番号	氏名	応答数	応答時間			着信通話合計	発信数	発信通話合計	待機時間合計	拒否時間合計	後処理時間合計
			0-5	6-10	11-						
1	エージェント1	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:02:02	01:41:00
2	エージェント2	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:20	00:02:02	00:02:00
合計		0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:20	00:04:04	01:43:00

ダウンロード

- 応答数　　：着信総数の内、応答した着信の数
- 応答時間　　：着信から応答するまでの時間をランクに分けた数
- 応答率　　：応答数÷着信総数
- 着信通話合計　　：着信通話の合計時間
- 発信数　　：発信通話数
- 発信通話合計　　：発信通話の合計時間
- 待機時間合計　　：待機時間の合計
- 拒否時間合計　　：拒否時間の合計
- 後処理時間合計　　：後処理時間の合計

6.2.5. ACD グループ期間集計・一括集計

指定されたＡＣＤグループについて、期間のトラフィック情報を表示します。
期間集計の表示内容は「6.2.4　ACD グループ月集計・一括集計」と同様です。
一括表示はＡＣＤグループ内のエージェント毎に期間分をまとめた集計です

Traffic　ACDグループ-期間一括集計

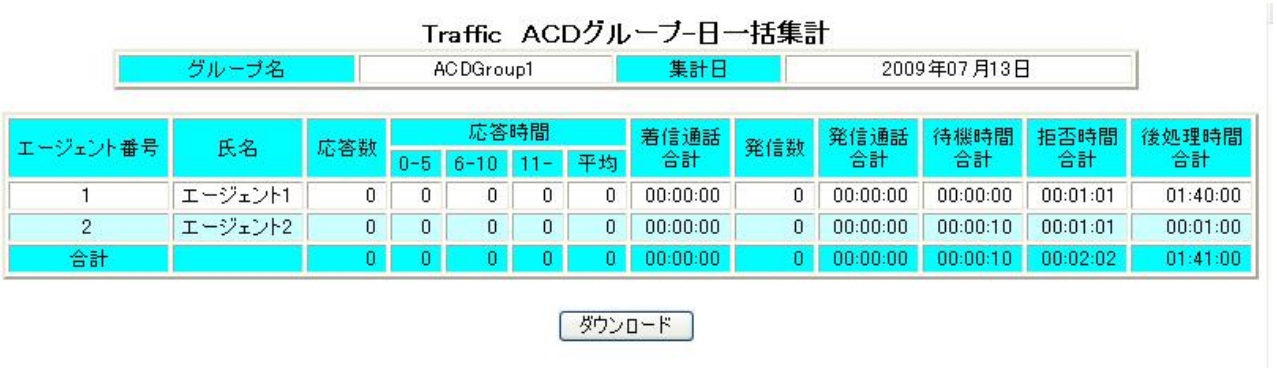
グループ名	ACDGroup1	期間	2009年07月01日 - 2009年07月31日

エージェント番号	氏名	応答数	応答時間			着信通話合計	発信数	発信通話合計	待機時間合計	拒否時間合計	後処理時間合計
			0-5	6-10	11-						
1	エージェント1	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:02:02	01:41:00
2	エージェント2	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:20	00:02:02	00:02:00
合計		0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:20	00:04:04	01:43:00

ダウンロード

6.2.6. ACD グループ日集計・一括集計

指定されたＡＣＤグループについて、日のトラフィック情報を表示します。
日集計の表示内容は「6.2.4　ACD グループ月集計・一括集計」と同様です。
一括表示はＡＣＤグループ内のエージェント毎の１日分をまとめた集計です。



Traffic　ACDグループ-日一括集計

グループ名	ACDGroup1	集計日	2009年07月13日

エージェント番号	氏名	応答数	応答時間				着信通話合計	発信数	発信通話合計	待機時間合計	拒否時間合計	後処理時間合計
			0-5	6-10	11-	平均						
1	エージェント1	0	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:01:01	01:40:00
2	エージェント2	0	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:10	00:01:01	00:01:00
合計		0	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:10	00:02:02	01:41:00

ダウンロード

6.2.7. エージェント月集計・一括集計

指定されたエージェントについて、月のトラフィック情報を表示します。

月集計の表示内容は「6.2.4　ACD グループ月集計・一括集計」と同様です。

但し、積帯の集計項目はありません。

一括集計は指定エージェント１ヶ月分をまとめた集計結果です。

Traffic　エージェント-月一括集計

エージェント名	エージェント1	期間	2009年07月

エージェント番号	氏名	応答数	応答時間(秒)			着信通話合計	発信数	発信通話合計	待機時間合計	拒否時間合計	後処理時間合計
			0-5	6-10	11-						
1	エージェント1	2	2	0	0	00:01:44	1	00:00:27	00:02:53	00:03:38	00:01:07
合計		2	2	0	0	00:01:44	1	00:00:27	00:02:53	00:03:38	00:01:07

ダウンロード

6.2.8. エージェント期間集計・一括集計

指定されたエージェントについて、月のトラフィック情報を表示します。

期間集計の表示内容は「6.2.4　ACD グループ月集計・一括集計」と同様です。

但し、積帯の集計項目はありません。

一括集計は指定エージェント１ヶ月分をまとめた集計結果です。

Traffic　エージェント-期間一括集計

エージェント名	エージェント1	期間	2009年07月01日 - 2009年07月31日

エージェント番号	氏名	応答数	応答時間			着信通話合計	発信数	発信通話合計	待機時間合計	拒否時間合計	後処理時間合計
			0-5	6-10	11-						
1	エージェント1	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:02:02	01:41:00
合計		0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:02:02	01:41:00

ダウンロード

6.2.9. エージェント日集計・一括集計

指定されたエージェントについて、日のトラフィック情報を表示します。

日集計の表示内容は「6.2.4　ACD グループ月集計・一括集計」と同様です。

但し、積帯の集計項目はありません。

一括集計は指定エージェントの１日分をまとめた集計結果です。

Traffic　エージェント-日一括集計

エージェント名	エージェント1	集計日	2009年07月13日

エージェント番号	氏名	応答数	応答時間				着信通話合計	発信数	発信通話合計	待機時間合計	拒否時間合計	後処理時間合計
			0-5	6-10	11-	平均						
1	エージェント1	0	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:01:01	01:40:00
合計		0	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:01:01	01:40:00

ダウンロード

6.2.10. 局線グループ月集計・一括集計

指定された局線グループについて、月のトラフィック情報を表示します。

Traffic 局線グループ月集計

局線グループ名	Group2	期間	2005年05月

日付	着信数	応答数	応答時間			応答率	放棄	着信通話平均	着信通話合計	発信数	発信通話合計
			0-5	6-10	11-						
05/01	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/02	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/03	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/04	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/05	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/06	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/07	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/08	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/09	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/10	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/11	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/12	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/13	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/14	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/15	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/16	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/17	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/18	4	2	0	2	0	50%	2	00:00:15	00:00:30	0	00:00:00
05/19	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/20	4	2	1	0	1	50%	2	00:00:05	00:00:10	0	00:00:00
05/21	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/22	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/23	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/24	4	2	1	0	1	50%	2	00:00:05	00:00:10	0	00:00:00
05/25	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/26	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/27	1	0	0	0	0	0%	1	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/28	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/29	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/30	1	0	0	0	0	0%	1	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05/31	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
合計	14	6	2	2	2	42%	8	00:00:25	00:00:50	0	00:00:00

ダウンロード

一括集計は指定局線グループの 1 か月分をまとめた集計です。

Traffic 局線グループ月一括集計

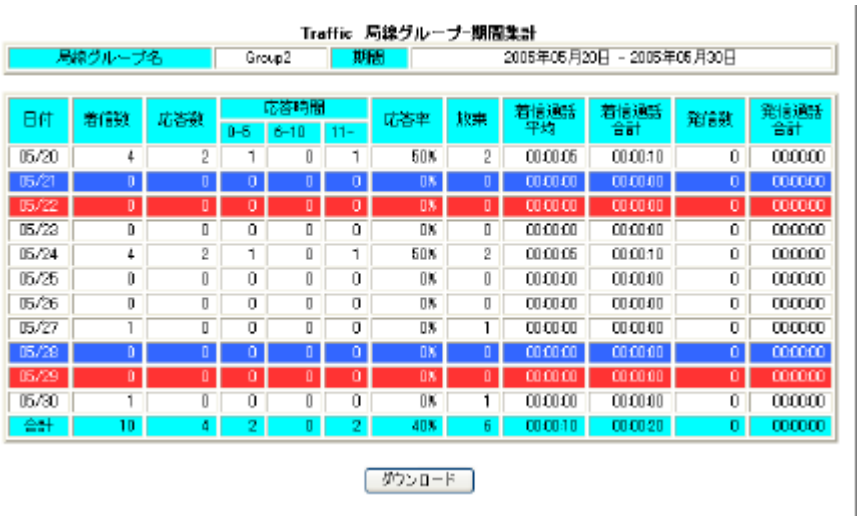
グループ名	Group2	期間	2005年05月

局線番号	名称	応答数	応答時間			着信通話合計	発信数	発信通話合計
			0-5	6-10	11-			
2	局線2	0	0	0	0	00:00:00	0	00:00:00
308	局線8	6	2	2	2	00:00:50	0	00:00:00
合計		6	2	2	2	00:00:50	0	00:00:00

ダウンロード

6.2.11. 局線グループ期間集計・一括集計

指定された局線グループについて、期間のトラフィック情報を表示します。



Traffic 局線グループ期間集計

局線グループ名	Group2	期間	2005年05月20日 - 2005年05月30日

日付	着信数	応答数	応答時間			応答率	放棄	着信通話平均	着信通話合計	発信数	発信通話合計
			0-5	6-10	11-						
05/20	4	2	1	0	1	50%	2	00:00:05	00:00:10	0	000000
05/21	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	000000
05/22	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	000000
05/23	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	000000
05/24	4	2	1	0	1	50%	2	00:00:05	00:00:10	0	000000
05/25	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	000000
05/26	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	000000
05/27	1	0	0	0	0	0%	1	00:00:00	00:00:00	0	000000
05/28	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	000000
05/29	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	000000
05/30	1	0	0	0	0	0%	1	00:00:00	00:00:00	0	000000
合計	10	4	2	0	2	40%	6	00:00:10	00:00:20	0	000000

ダウンロード

一括集計は指定局線グループの期間分をまとめた集計です。

Traffic 局線グループ期間一括集計

グループ名	Group2	期間	2005年05月20日 - 2005年05月30日

局線番号	名称	応答数	応答時間			着信通話合計	発信数	発信通話合計
			0-5	6-10	11-			
302	局線2	0	0	0	0	00:00:00	0	000000
309	局線9	4	2	0	2	00:00:20	0	000000
合計		4	2	0	2	00:00:20	0	000000

ダウンロード

6.2.12. 局線グループ日集計・一括集計

指定された局線グループについて、日のトラフィック情報を表示します。

Traffic 局線グループ日集計

グループ名	Group2	集計日	2005年05月20日

時刻	着信数	応答数	応答時間				応答率	放棄	着信通話平均	着信通話合計	発信数	発信通話合計
			0-5	6-10	11-	平均						
00-01	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
01-02	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
02-03	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
03-04	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
04-05	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
05-06	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
06-07	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
07-08	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
08-09	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
09-10	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
10-11	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
11-12	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
12-13	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
13-14	4	2	1	0	1	20	50%	2	00:00:05	00:00:10	0	00:00:00
14-15	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
15-16	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
16-17	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
17-18	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
18-19	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
19-20	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
20-21	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
21-22	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
22-23	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
23-24	0	0	0	0	0	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
合計	4	2	1	0	1	20	50%	2	00:00:05	00:00:10	0	00:00:00

ダウンロード

一括集計は指定局線グループの 1 日分をまとめた集計です。

Traffic 局線グループ日一括集計

グループ名	Group2	集計日	2005年05月20日

局線番号	名称	応答数	応答時間				着信通話合計	発信数	発信通話合計
			0-5	6-10	11-	平均			
#2	局線2	0	0	0	0	0	000000	0	000000
309	局線9	2	1	0	1	20	000010	0	000000
合計		2	1	0	1	20	000010	0	000000

ダウンロード

6.2.13. 局線月集計・一括集計

指定された局線について、月におけるトラフィック情報を表示します。
表示内容は「6.2.10　局線グループ月集計・一括集計」と同様です。

6.2.14. 局線期間集計・一括集計

指定された局線について、期間におけるトラフィック情報を表示します。
表示内容は「6.2.10　局線グループ月集計・一括集計」と同様です。

6.2.15. 局線日集計・一括集計

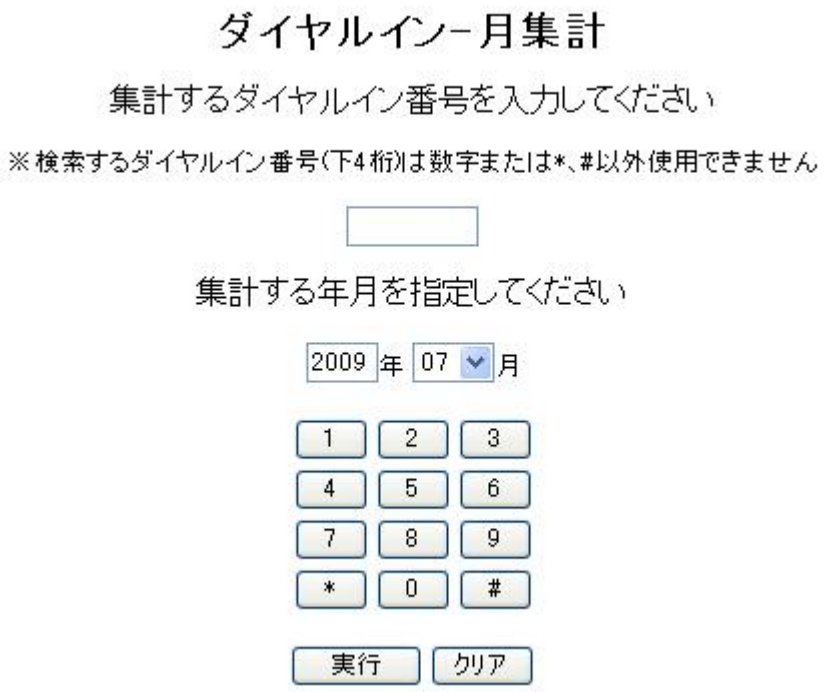
指定された局線について、日におけるトラフィック情報を表示します。
表示内容は「6.2.10　局線グループ月集計・一括集計」と同様です。

6.2.16. ダイヤルイン月集計

指定されたダイヤイン番号について、月におけるトラフィック情報を表示します。

表示内容は「6.2.10　局線グループ月集計・一括集計」と同様です。

ダイヤルキーを使用して検索するダイヤルイン番号下 4 桁を入力し、実行ボタンをクリックして下さい。



6.2.17. ダイヤルイン期間集計

指定されたダイヤイン番号について、期間におけるトラフィック情報を表示します。

表示内容は「6.2.10　局線グループ月集計・一括集計」と同様です。

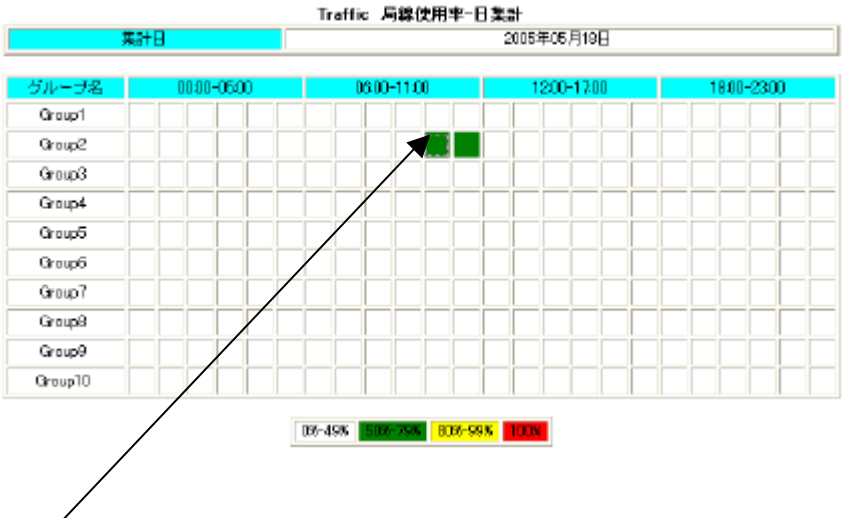
6.2.18. ダイヤルイン日集計

指定されたダイヤイン番号について、日におけるトラフィック情報を表示します。

表示内容は「6.2.10　局線グループ月集計・一括集計」と同様です。

6.2.19. 局線使用率表示

局線グループ内の局線全ての通話状況を調べ、グループ内の局線が同時間帯に使用された割合の最大値を４段階でかつ 1 時間単位に表示します。



Group2 内（局線数 2 本）の局線が 10 時間台に 50～79%同時に使用されたことがあることを示す。

局線使用率日集計は１時間毎の表示となりますが、表示場所をクリックするとその 1 時間内の詳細使用状況を見ることができます。上記 Group2 の 10 時の場所をクリックした詳細が下記の図となります。各局線の使用状況を 1 分単位で表示します。このデータでは 10 時 00 分から 25 分に 1 本の局線が使用中となっていますので使用率は 50%となり上記表では緑色の表示となります。

6.2.20. 電話番号検索

電話番号を入力することで、着信呼の発信者番号、発信呼の相手先電話番号から該当する通話呼を検索することができます。

検索対象期間は当日より過去１ヶ月前までです。

検索電話番号は入力された番号列があるのも全てが表示されます。
（“０３”で検索すると“０３”が含まれる全ての呼が表示されます）

電話番号検索結果：03

日時	担当者エージェント番号	担当者氏名	ステータス	ダイヤル	通話時間
2005-05-20 13:22:18	6	エージェント6	発信通話	0353707951	00:00:02
2005-05-20 13:22:18	1	エージェント1	着信通話	0353709811	00:00:02
2005-05-20 13:22:18	6	エージェント6	着信通話	0353707111	00:00:02
2005-05-20 13:22:18	1	エージェント1	発信通話	0353707125	00:00:02
2005-05-20 13:22:18	6	エージェント6	発信通話	0353707186	00:00:02
2005-05-20 13:22:18	1	エージェント1	着信通話	0353707196	00:00:02
2005-05-18 11:00:23	1	エージェント1	着信通話	0353539353	00:00:15
2005-05-18 10:00:23	1	エージェント1	着信通話	0353539353	00:00:15

ダウンロード

6.3. ダウンロード

統計処理で表示する内容を CSV 形式のファイルにダウンロードすることができます。

本取扱説明書では CSV ファイルの中身についての記述はされていません。他のソフトウェアで集計等を行う場合は別途ファイル内容をご提示致します。

7. 集計に関する注意点

- 「TrafficManagerACD」は交換機からの**ACD 呼に関するイベントのみを集計**しています。従って PBX 呼の集計は行えません。
- エージェントの**ログイン情報が受信できなかった場合**には、そのエージェントに関する集計は行われません。
- エージェントが鳴音していない状態で途中放棄された場合、**エージェント集計**の途中放棄にはカウントされません。
- **エージェントが２日以上、ログイン状態を続けた場合３日目以降の集計は行われません**。
- **スーパバイザに関する集計**は行われません。
- **ＰＢＸをリセットする場合**はエージェントのログアウト処理を行ってからリセットしてください。
- ＨＥＬＰコール、転送等の機能を使用した場合、正しく集計されない場合があります。
- 全ての発・着信に関する統計数（総着信数・応答数等）は**通話終了時にカウント**されます。
- 発・着信にかかわらず**保留応答通話は、着信通話時間にカウント**されます。
  （この場合、応答数・応答時間グループにはカウントされません。）
- リアルタイム集計で表示される状態時間は、同一の状態が **24 時間継続された場合はリセット**されます。
- リアルタイム集計は設定秒ごとに更新されます。サーバ負荷や、LAN・WAN 等の負荷により**リアルタイムに処理されない**場合があります。
- 集計データの保存、集計処理にはサーバ時刻を使用します。時刻に誤差が出た場合には**時刻調整を行ってください**。
- PBX 側で、**時刻調整、リセット**を行う際には、**通信の停止を行ってから行う**ようにしてください。
- 受信データ・集計用データは**自動的に削除されません**。ある一定間隔でバックアップを行っていることを確認し、削除することをお勧めします。サーバ内のディスクが圧迫すると受信・統計処理に影響を及ぼす場合があります。
- データを削除する場合、**過去 30 日分のデータは削除しないで下さい**。電話番号検索時に使用します。
- LAN 接続は、**TELEMAGE Ver3.10 以降**の対応となります。
- **TELEMAGE に接続した場合には、シリアル番号 999 番以降の集計は正しく行われません。**
- LAN 接続時に、他の PC から集計(設定)を行う際は、集計装置への**アクセス方法が変わります。**
- 本ソフトウェア以外で PBX との通信を行う際には、**通信を一度終了し PBX 通信ソフト終了後、再度開始**を行ってください。

7.1. ACD グループ・エージェント集計に関する注意点

以下の集計値は各処理終了時に反映されます。

- 待機時間合計
- 拒否時間合計
- 後処理時間合計

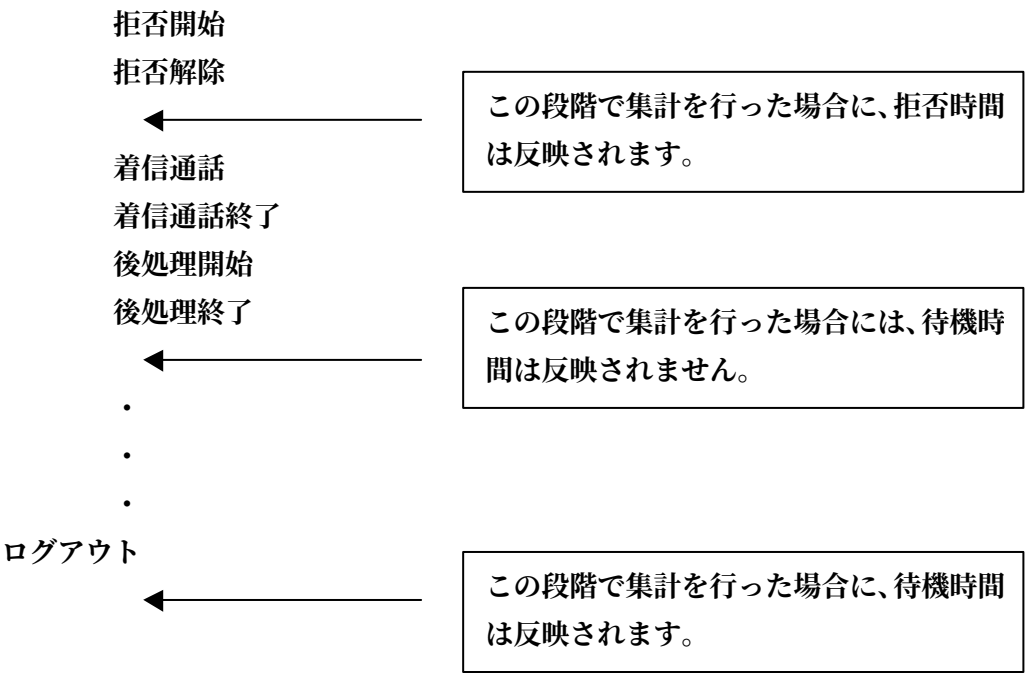
7.1.1. 待機時間合計

待機時間合計は、ログインからログアウトまでの時間から、各合計時間を差し引いた時間になります。

待機時間合計 = ログイン時間 －
((着信通話時間+発信通話時間+後処理時間) － 後処理中発信時間)

また、待機時間は、ログアウト時に反映されるため、集計当日に集計を行った際には、
待機時間が 00:00:00 になる場合があります。

例：



7.1.2. 拒否時間合計

拒否時間合計は、拒否開始から終了までの時間の合計で、拒否終了時に反映されます。

7.1.3. 後処理時間合計

後処理時間合計は、後処理開始から終了までの時間の合計で、後処理終了時に反映されます。

株式会社テクノワープ

東京都八王子市明神町２－１２－１７

TEL：042-643-7077　FAX：042-643-7078

http://technowarp.co.jp/

●お問い合せは下記営業所までお気軽にどうぞ